

ABSTRAK

Sebuah penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan. Populasi yang digunakan adalah konsumen Apotek Nindya Surabaya. Sampel penelitian ini berjumlah 98 konsumen Apotek Nindya Surabaya. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode *sampling accidental*. Sedangkan Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Uji asumsi klasik yang digunakan telah memenuhi kriteria yang ditentukan; uji t dan regresi menunjukan variabel kualitas pelayanan, harga, dan lokasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan.

Pengelola Apotek Nindya Surabaya diharapkan untuk lebih memperhatikan strategi mengenai kualitas pelayanan, harga dan lokasi karena dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap pembelian berulang di Apotek Nindya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi dan Loyalitas Pelanggan



ABSTRACT

This research aimed to find out and analyze the effect of service quality, price, and location on customers loyalty. While, the population was consumers of Nindya drugstore, Surabaya. Moreover, the sample was 98 consumers of Nindya drugstore, Surabaya. Furthermore, the data collection technique used accidental sampling. In addition, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS (Statistical Product and Service Solution). Meanwhile, the research result, from classical assumption test, concluded the model had fulfilled the criteria. Besides, t test and regression analysis concluded service quality, price, and location had positive and significant on customers loyalty.

In brief, the owner of Nindya drugstore, Surabaya was expected to consider more about the strategy of service quality, price, and location as they could affect customers loyalty on re-buying at Nindya drugstore.

Keywords: Service Quality, Price, Location, Customers Loyalty

